

Форма № Н-9.02

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародної економіки

(повна назва факультету)

Кафедра економіки та управління туризмом

(повна назва кафедри)

Допустити до захисту

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

(підпис)

проф. Герасименко В. Г.

(прізвище та ініціали)

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2015 року

## Дипломна робота

магістра

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

з теми

«Удосконалення організації надання послуг у сфері кінного туризму»

Виконала: студентка 6 курсу, 58 гр.

спеціальності 8.14010301

«Туризмознавство (туристична діяльність)»

(шифр і назва спеціальності)

Хрустовська А. В.

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник – к.е.н., доцент

Галасюк С. С.

(прізвище та ініціали)

ОДЕСА – 2016 рік

## АНОТАЦІЯ

Хрустовська А. В. «Удосконалення організації надання послуг у сфері кінного туризму»

Дипломна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за програмою «Економіка та управління туризмом»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2015 рік

Дипломна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес удосконалення організації надання послуг у сфері кінного туризму на прикладі діяльності кінноспортивного клубу (КСК) «Стетсон».

У роботі розглянуто теоретичні основи організації кінного туризму, виявлено сутність та особливості його розвитку, досліджено міжнародний та вітчизняний досвід його організації, вивчено комплекс послуг, надаваних закладами кінного туризму.

В аналітичній частині досліджено специфіку надання послуг КСК «Стетсон», вивчено дані про туристопотік, обслуговуваний цією установою, зроблено аналіз динаміки фінансово-економічної діяльності кінноспортивного клубу, здійснено оцінку конкурентної позиції КСК «Стетсон» на ринку кінного туризму.

Пропоновано основні рекомендації, спрямовані на підвищення ефективності організації кінних турів, зроблено пропозиції щодо удосконалення організації кінного туризму в Одеському регіоні. Розроблено програму кінного туру для включення його в асортимент послуг КСК «Стетсон» та здійснено економічне обґрунтування цього заходу.

Дипломна робота містить 98 сторінок, 19 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 70 найменувань.

Ключові слова: кінний туризм, кінні тури, послуги у сфері кінного туризму.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА НА ТЕМУ  
**«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
 УСЛУГ В СФЕРЕ КОННОГО ТУРИЗМА»**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	.....	4
<b>РАЗДЕЛ 1.</b>	<b>Теоретические аспекты организации конного туризма</b>	
1.1.	Сущность и особенности развития конного туризма.....	7
1.2.	Комплекс услуг, предоставляемых учреждениями конного туризма .....	13
1.3.	Мировой и отечественный опыт организации конного туризма.....	23
<b>РАЗДЕЛ 2.</b>	<b>Исследование организации предоставления услуг конноспортивным клубом (КСК) «Стетсон»</b>	
2.1.	Изучение специфики функционирования КСК «Стетсон».....	40
2.2.	Анализ организационной структуры управления КСК «Стетсон».....	44
2.3.	Динамика финансово-экономической деятельности КСК «Стетсон».....	56
<b>РАЗДЕЛ 3.</b>	<b>Основные рекомендации, направленные на совершенствование организации предоставления услуг в КСК «Стетсон»</b>	
3.1.	Оценка конкурентной позиции КСК «Стетсон» на рынке конного туризма Одесского региона.....	66
3.2.	Формирование предложений по проектированию и внедрению программ конных туров для КСК «Стетсон».....	75
3.3.	Экономическое обоснование организации туров для конного туризма на территории Одесской области....	83
<b>ВЫВОДЫ</b>	.....	90
<b>Список использованных источников</b>	.....	92

## ВВЕДЕНИЕ

В последнее время много людей предпочитает путешествовать не только с целью интереса познания природных или исторических достопримечательностей, но и возможностью оздоровиться, укрепить иммунитет. И в связи с этим все большую популярность приобретает спортивно-оздоровительный туризм. Рост его популярности связан с модой на здоровый образ жизни в целом, поскольку спортивно-оздоровительный туризм является одним из самых экологических и полезных для здоровья видов туризма. Он привлекает не только активным отдыхом, но и интересными экскурсиями, а также возможностью полноценного отдыха на природе. И в связи с этим все большую популярность во всем мире, а также и у нас в стране приобретает такой вид спортивно-оздоровительного туризма как конный туризм.

Конный туризм – эффективное средство духовного и физического развития личности, воспитания бережного отношения к природе, знакомство с жизнью, историей, культурой, обычаями народов, наиболее демократичный вид отдыха, характеризующийся свободным выбором формы собственной активности всех социально-демографических групп населения, начиная с детей дошкольного возраста заканчивая пенсионерами. Деятельность человека, занимающегося конным туризмом, естественна и натуральна, так как охватывает весь первобытный комплекс действий и поступков человека. Поэтому конный туризм является эффективной системой занятий, компенсирующей недостатки городской среды обитания. Общественный характер взаимоотношений в туризме требует от участников коллективизма, взаимовыручки, самопожертвования во имя общей цели, воспитывает духовность. Конный туризм сегодня становится еще и элитным видом отдыха, ведь обучение верховой езде ценится не меньше, чем игра в теннис.

**Актуальность** темы дипломной работы определена тем, что современные туристы на сегодняшний день все больше отдают предпочтение активным видам отдыха и тем видам туризма, которые способствуют

оздоровлению организма. Но не все любители путешествовать обладают знаниями о положительной роли влияния конного туризма на здоровье человека. К тому же, помимо положительного влияния верховой езды на организм, турист получает незабываемые впечатления, путешествуя по уникальным природным местам, достопримечательностям собственной или иной страны, приобретая знания о жизни, культуре народов посещаемых стран.

**Целью** дипломной работы является разработка и обоснование практических рекомендаций, направленных на выявление организационных и экономических возможностей развития конного туризма на примере деятельности КСК «Стетсон».

**Задачами** данного исследования являются:

- рассмотрение сущности и особенностей развития конного туризма;
- изучение комплекса услуг, предоставляемых учреждениями конного туризма;
- исследование мирового и отечественного опыта организации конного туризма;
- выявление специфики функционирования КСК «Стетсон»;
- определение динамики финансово-экономической деятельности КСК «Стетсон»;
- оценка конкурентной позиции КСК «Стетсон» на рынке конного туризма Одесского региона;
- предложение и экономическое обоснование основных рекомендаций, направленных на повышение эффективности организации конного туризма.

**Объектом** исследования является процесс обеспечения организационного и экономического развития конного туризма.

**Предметом** исследования является совокупность теоретических и практических вопросов, связанных с организационно-экономическим развитием конного туризма в Одесском регионе на примере деятельности КСК «Стетсон».

Для написания данной дипломной работы были использованы следующие **методы** исследования: диалектический метод познания, абстрактно-логический (теоретические обобщения и формулирование выводов), ситуационный анализ, метод средних, абсолютных и относительных величин, сравнения, графический, экономико-статистический.

**Информационную базу** составили научные публикации и монографические издания отечественных и зарубежных ученых, нормативно-правовые документы Украины, материалы научных конференций, информация Всемирной туристической организации, Управления культуры и туризма Одесской областной государственной администрации, отчетные данные КСК «Стетсон» за ряд лет.

**Участие в конференциях и публикациях.** Отдельные результаты исследования представлялись на научно-практических конференциях и опубликованы в виде тезисов:

– «Особенности природного туризма»[51] – в сборнике работ по материалам международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы современного туризма» (Тула, ТГУ, 2013 г.);

– «Кінний туризм як один із напрямів активного відпочинку» [52] – в сборнике научных трудов по итогам студенческой научной конференции «Минуле, сучасне, майбутнє» (Одесса, ОНЭУ, 2015 г.).

## ВЫВОДЫ

Совершенствование организации предоставления услуг – процесс долгосрочный и трудоемкий. Рынок услуг постоянно находится в состоянии нестабильности. Многие услуги характеризуются высокими издержками и низкой надежностью. Одним из решений этой проблемы является применение комплексов твердой, мягкой и гибридных технологий.

В данной дипломной работе был сделан акцент на применении мягкой технологии. Данная технология предполагает помимо реализации индивидуальных услуг, заранее запланированные комплексы. КСК «Стетсон» будет реализовывать и продавать конные туры различной продолжительности за пределами территории клуба. Качество услуги и удовлетворение клиента тесно связано друг с другом. Удовлетворение – результат получения услуги высокого качества. Высокое качество также ведет к большей лояльности клиентов и сотрудников, росту рыночной доли, снижению расходов и чувствительности к ценовой конкуренции. Даже одной из этих причин достаточно, чтобы стремиться к качеству и непрерывному совершенствованию.

Чтобы работать над качеством услуг менеджеры КСК «Стетсон» должны понимать, какие именно характеристики важны для клиента.

Именно поэтому, текущая организационная структура КСК «Стетсон» нуждается в оптимизации.

При оптимизации структуры учитывался целый ряд факторов, в результате чего выполняемые обязанности перераспределяются от одного сотрудника к одному или нескольким, каждый из которых начинает отвечать за свой сектор, вновь появляющиеся обязанности попросту распределяются, строится четкая взаимосвязь процессов, определяется порядок согласования и принятия решений во всех областях.

Опираясь на данные по рентабельности данного предприятия, можно оценивать показатели как недостаточные для успешного функционирования.

В свою очередь, нами было разработано 2 виды конных туров, которые смогут существенно повлиять на эффективность деятельности данной организации. Данные туры предусмотрены как для внутреннего так и для иностранного туриста.

Каждый из представленных туров отражает разнообразные стороны одесской культуры, а их введение в продуктовую линейку предприятия ООО «Стетсон» экономически целесообразно и повысит конкурентоспособность данного предприятия.

Также нами была просчитана точка безубыточности для каждого из туров: для тура «У истоков Хаджибея» она составила 4 тура, а для похода «Тропами Одесской области» - также 4 тура из семи возможных.

Полученные данные, подтверждают целесообразность внедрения таких туров в ассортимент услуг в КСК «Стетсон».

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Про туризм : Закон України (в поточній редакції) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.portal.rada.gov.ua>.
2. Інструкція щодо організації та проведення екскурсій і подорожей з учнівською молоддю : затверджено наказом Міністерства освіти і науки України № 1124 від 27 жовтня 2014 р. / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1341-14>.
3. Інструкція щодо організації та проведення туристських спортивних походів з учнівською та студентською молоддю : затверджено наказом Міністерства освіти і науки України № 1124 від 27 жовтня 2014 р. / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrjuntur.org.ua>.
4. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності : затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України № 142 від 12 листопада 2003 р. // Офіційний вісник України. – 2003. – № 50.
5. Програма розвитку туристично-рекреаційної галузі Одеської області на 2011-2015 роки / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://oblrada.odessa.gov.ua>.
6. Андреева Ю. Ю. Наиболее популярные виды спортивного и экстремального туризма. Обзор / Ю. Ю. Андреева // Современные проблемы сервиса и туризма : сборник научных работ. – 2008. – № 4. – С. 47-53.
7. Бабкин В. С. Они отдыхают в седле: [О развитии верховой езды и конного спорта] / В. С. Бабкин. – М. : Сов. Россия, 1988. - 124 с.
8. Бабкин А. В. Специальные виды туризма: учеб. пособие / А. В. Бабкин. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 252 с.
9. Басалаева Е. В. Конный бизнес в мировой экономике / Е. В. Басалаева // Мировая экономика и международные отношения. – 2006. – № 11. – С. 48- 56.
10. Бобылев И. Ф. Конный туризм: учеб. пособие / И. Ф. Бобылев. - М.: Профиздат, 1985. – 120 с.

11. Влияние туризма на жизнь общества / Пятигорский информационно-туристский портал / Туризм. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kmvline.ru>.
12. Востоков, И. Е. Русский турист / И. Е. Востоков, С. Н. Панов. - М., 2001. - 213 с.
13. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навч. посіб. / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
14. Геращенко Я. М. Види спортивно-екологічного туризму // Я. М. Геращенко, Ф. Ф. Товспоп'ятко // Вісник Запорізького національного університету. – 2013. - № 2. – С. 37-42.
15. Грачева О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учебн. пособ. / О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с.
16. Грицак Ю. П. Организация самостоятельного туризма : учебн. пособ. // Ю. П. Грицак. – Х. : Экограф, 2008. – 164 с.
17. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навчальний посібник / Л. П. Дядечко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
18. Жуковская Е. Конный туризм в Шотландии / Е. Жуковская // Кони Петербурга. – 2002. - № 4. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://http://www.equestrian.ru>.
19. Иванова Н. В. Спортивно-оздоровительный туризм: учеб. пособ. / Н. В. Иванова. – М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2015. – 256 с.
20. Изотова М. В. Инновации в социокультурном сервисе и туризме / М. В. Изотова, Ю. А. Матюхина. – М. : Научная книга, 2006. – 136 с.
21. Исаев А. Поставить на лошадку / А. Исаев // Экспресс К. – 2012. - № 91. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.express-k.kz>.
22. Канке А. А. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. / А. А. Канке, И. П. Кошечая. – М.: Форум, 2008. – 187 с.

- 23.Квартальнов А. В. Социально-педагогические основы развития спортивно-оздоровительного туризма: автореф. дис. ... д-ра пед. наук / А. В. Квартальнов. – М. : 2006. – 488 с.
- 24.Кляп М. П. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. // М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – К. : Знання, 2011. – 334 с.
- 25.Колесник О. О. Формування класифікаційних ознак туризму в системі економічних аспектів розвитку суспільства / О. О. Колесник // [Електроний ресурс]. – Режим доступу: <http://eztuir.ztu.edu.ua/2168/1/36.pdf>.
- 26.Конные походы во Франции / Конные туры во Франции. – 2012. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.atlantika-horse.com>.
- 27.Конные туры в Италии / Верхом вокруг света. – 2012. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.goriding.ru>.
- 28.Конные туры в Монгольском Алтае / Travelclub «Терра Монголия» . – 2012. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.terra-mongolia.ru>.
- 29.Конный туризм: географическая энциклопедия / Академик, 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://dic.academic.ru>.
- 30.Конный туризм и упряжной туризм / Туристско-спортивный союз России / Единая Всероссийская Спортивная Классификация Туристских Маршрутов / Видовые классификационные требования. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tssr.ru/horse>.
- 31.Конный туризм / Туризм, отдых и путешествия / Спортивный туризм. – 2010. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tyrrizm.ru>.
- 32.Лечебно-верховая езда / Конноспортивный клуб Одиссей. – 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ksk-odissey.ru>.
- 33.Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
- 34.Мартышенко Н.С. Методика сбора и обработки данных для оценки структуры потребителей услуг туристского комплекса региона / Н. С. Мартышенко// Практический маркетинг. – 2009. – №11. – С. 16-28.

35. Молодецкий А. Е. Основные направления развития спортивного туризма в регионах Украины / А. Е. Молодецкий, О. В. Евтушенко // Геополитика и экогеодинамика регионов. – 2014. – том 10. – Вып. 2. – С. 659-663.
36. Наумова А. TREC, или как стать великим путешественником / А. Наумова // Конный мир. – 2004. - № 3. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http : // horseworld.ru](http://horseworld.ru).
37. Нездоймінов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку: методологічний аспект та практичний досвід : монографія / С. Г. Нездоймінов. – Одеса : Астропринт, 2009. – 304 с.
38. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
39. Результаты Чемпионата Мира конному туризму (T.R.E.C.) / Конный туризм в России // Национальная ассоциация по конному туризму. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://equinetourism.ru>.
40. Ринки туристичних послуг : стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. професора В. Г. Герасименка ; авт. кол. : В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса : Астропринт, 2013. – 304 с.
41. Саак А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с.: ил.
42. Сапронов Ю. Г. Безопасность жизнедеятельности: обеспечение безопасности в туризме и туристической индустрии: учеб. пособие / Ю. Г. Сапронов, И. А. Занина, О. В. Соколовская. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 277 с.
43. Свида І. В. Сучасні форми екстремального туризму в Закарпатській області / І. В. Свида // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2011. – Вип. 1 (41).
44. Семенов В. Ф. Дослідження потенціалу туристичних територій для оцінки привабливості регіонального ринку туристичних послуг / В. Ф. Семенов, О. В. Басюк // Менеджмент підприємницької діяльності : матеріали Всеукр.

- наук.-практ. конф., 10-11.04.2014 р. – Сімферополь : ДИАЙПИ, 2014. – С. 255-257.
- 45.Семенов В. Ф. Територіальні умови і стратегії розвитку туризму в регіонах / В. Ф. Семенов, О. В. Басюк // Вісник Одеського національного університету ім. І. І. Мечнікова. Серія : Економіка. Том 19. – Вип. ½. – 2014. – С. 78-82.
- 46.Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності : підручник / Т. Г. Сокол // За заг. ред. В.Ф.Орлова. – К. : Грамота, 2006. – 260 с.
- 47.Состояние сельскохозяйственного биоразнообразия в секторе животноводства / Разнообразие видов. – 2010. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fao.org>.
- 48.Сулеева А. Семь самых интересных конных туров / А. Сулеева // Forbes. – 2011. - № 6. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.forbes.ru>.
- 49.Федотов Ю.Н. Спортивно-оздоровительный туризм: основные понятия и проблемы развития: учебник / Ю. Н. Федотов, И. Е. Востоков. –М. : Советский спорт, 2008. – 464 с.
- 50.Храбовченко В. В. Экологический туризм : учеб.-метод. пособ. / В. В. Храбовченко. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 208 с.
- 51.Хрустовская А. Особенности природного туризма / А. Хрустовская // Проблемы и перспективы современного туризма : материалы междунар. науч.-практ. студенч. конф., 20.11.2013 г. – Тула : ТулГУ, 2013. – С. 179-181.
- 52.Хрустовська А. Кінний туризм як один із напрямів активного відпочинку / А. Хрустовська // Минуле, сучасне, майбутнє : збірник наукових робіт за підсумками наукової конференції студентів ФМЕ ОНЕУ. Вип. 4. – Одеса : Атлант, 2015.
- 53.Цветков Д. В. Место и роль конного спорта в современном обществе / Д. В. Цветков // Современная наука: серия наука и право. – 2011. – №1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vipstd.ru>.
- 54.Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник / І. М. Школа та ін. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2007. – 596 с.

55. Costa Rica Horse Riding Vacations Costa Rica / Equitrekking Travel Deals // Destinations. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://http://www.equitrekkingtravel.com>.
56. Equestrian tourism / FITE // Disciplines. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://en.fite-net.org>.
57. Horse Riding Holidays / France // Horse Riding Holidays Worldwide. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.farandride.com>.
58. Horse trekking, Trailrides and horse riding Vacations in USA from Rocky Mountains to Missouri Ozarks from the deserts to the Mountains Beach Rides / Horseback Riding Ranch Vacations // North America / USA. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.riding-vacations.info>.
59. Horseback Riding in Canada / Horseback Riding Vacations Worldwide. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ridingtours.com>.
60. Horseback Riding in Mexico - Going First Class / Horseback Riding Vacations Worldwide. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://http://www.ridingtours.com>.
61. Horseback riding vacations and Equestrian Tours with Hidden Trails / Horseback riding tours. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hiddentrails.com>.
62. Horseback riding vacations in Argentina / Horseback riding vacations and Equestrian Tours with Hidden Trails. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hiddentrails.com>.
63. Horseback riding vacations in Canada / Horseback riding vacations and Equestrian Tours with Hidden Trails. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hiddentrails.com>.
64. Horseback riding vacations in India / Horseback riding vacations in Asia. – 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://translate.googleusercontent.com>.

65. Horseback riding vacations in Southern Africa / Horseback riding vacations and Equestrian Tours with Hidden Trails. – 2012. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hiddentrails.com>.
66. Liljenstolpe C. Explanatory factors behind the number of horses / C. Liljenstolpe // Swedish University of Agricultural Sciences (SLU), 2009. - 32 с.
67. КСК «Стетсон». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.stetson.com.ua>
68. КСК «Богнатово». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horse-club.od.ua/>
69. КСК «Минтака» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://forum.trec.org.ua/topic/393-klub-konnogo-turizma-i-semeinogo-dosuga-minta/>
70. КСК «Эскадрон» [Электронный ресурс] / Режим доступа : <http://eskadron.od.ua/>